

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif yang cukup kuat dan signifikan antara kepuasan konsumen dengan perilaku *word of mouth* pelanggan PT. Gojek Indonesia di Kota Bandung, dimana semakin baiknya *satisfaction* akan berdampak pada semakin baiknya perilaku *word of mouth* dari pelanggan. Besarnya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh *satisfaction* terhadap perilaku *word of mouth* adalah sebesar 31,4%, sedangkan sebanyak 68,6% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan akhir dari bukti-bukti nyata penelitian di lapangan, maka peneliti akan memberikan beberapa saran atau masukan untuk PT. Gojek Indonesia yaitu:

1. Dari hasil penelitian secara umum konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia. Walaupun begitu PT. Gojek Indonesia harus tetap mempertahankan

bahkan meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan perusahaan terutama kualitas karyawannya.

2. PT. Gojek Indonesia sebaiknya lebih meyakinkan konsumennya untuk mau memberikan identitas dirinya secara lengkap dan menjamin keamanannya dikarenakan masih ada beberapa konsumen yang merasa tidak aman dan nyaman memberikan identitas dirinya secara lengkap.
3. Menyediakan customer care atau layanan untuk menampung saran dan keluhan dari konsumen sebagai masukan untuk perusahaan PT. Gojek Indonesia agar menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, Lincoln, Soeratno. 1995. Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis. UPPAMP YKPN. Yogyakarta.
- Cengiz dan Yayla. 2007. The Effect of Marketing Mix on Positive Word of Mouth Communication: Evidence from Accounting Offices in Turkey, Journal of Innovative Marketing, Vol. 3 No. 4.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kassim, Norizan dan Abdullah, Nor Asiah. 2010. "The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in E-Commerce Setting". Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 22 No, 3 Hal 351-371.
- Kelly, Louis. 2007. Beyond Buzz: The Next Generation of Word of Mouth Marketing. New York: AMACOM.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol, Jilid 1 dan 2. Jakarta.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid satu, Edisi kedua belas, Cetakan ketiga. Penerbit Indeks.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management* 13. New Jersey Pearson Prentice Hall, Inc.
- Peter dan Olson. 1996. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Gelora Aksa Pratama.
- Ribbink, D. Van Riel, A.C.R. Liljander, dan Streukens, S. 2004. *Comfort Your Online Customer: Quality, Trust, and Loyalty on The Internet*. *Managing Service Quality*, Vol. 14 No. 6, pp. 446-456.
- Ryu, Kisang, Lee, Hye-Rin, Kim Woo Gon. 2012. *The Influence of The Quality of The Physical Environment, Food, and Service on Restaurant Image, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 24 Iss 2. PP 200-223.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Keenam, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methodes). Bandung: Alfabeta



